



Intendencia de Prestadores de Salud

Oficio Circular IP/Nº 5

ANT: Decreto N° 4 de 2020, sobre Alerta Sanitaria por Coronavirus COVID-19

MAT.: Notificación y recepción de antecedentes en procedimientos administrativos de reclamos de su competencia.

SANTIAGO, 19 MAR 2020

DE : INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD

**A : SRES(AS).
DIRECTORES(AS), REPRESENTANTES LEGALES DE
PRESTADORES DE SALUD Y
MEDIADORES PRIVADOS DEL REGISTRO DE LA SUPERINTENDENCIA**

En consideración a la alerta sanitaria decretada por el Ministerio de Salud, mediante Decreto N° 4 de Alerta Sanitaria, 2020, en el marco de la Emergencia Sanitaria de Importancia Internacional por Nuevo Coronavirus COVID-19; el Dictamen N° 3.610 de Contraloría General de la República, de 17 de marzo de 2020, sobre medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la Administración del Estado a propósito del brote de COVID-19, que señala, en lo pertinente: "(...) *frente a la contingencia que enfrenta el país, resulta procedente la adopción de medidas administrativas para permitir el desarrollo de procedimientos administrativos y la atención de usuarios por medios electrónicos, sin necesidad de esperar la entrada en vigencia del referido cuerpo legal*", esta Superintendencia ha estimado pertinente adoptar las siguientes medidas excepcionales, para la continuación de procedimientos administrativos de su competencia, en los siguientes términos:

I. En cuanto a los procedimientos administrativos de reclamo por eventual vulneración de la Ley N° 20.584 que regula derechos y deberes de pacientes, de la Ley N° 20.394 que prohíbe el condicionamiento en la atención de salud y de la Ley N° 21.030 que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales, se dispone lo siguiente:

- 1. La notificación de oficios y resoluciones** que emita este organismo a fin de dar curso progresivo a su tramitación y conclusión:
 - a) Los reclamantes serán notificados, preferentemente vía electrónica, a la dirección de correo electrónico que hubieren señalado en su primera presentación; en caso contrario, se notificará a la dirección postal que hubieren designado, en tanto, las circunstancias actuales de alerta sanitaria aludida lo permitan.
 - b) Los prestadores de salud serán notificados mediante correo electrónico emitido desde la casilla reclamosip@superdesalud.gob.cl, mediante el

cual se les remitirá el acto administrativo respectivo en archivo digitalizado, en formato PDF, no editable, a la casilla institucional que cada prestador de salud designe, por tanto

- c) El prestador deberá informar a la casilla de correo reclamosip@superdesalud.gob.cl, dentro del plazo máximo de 5 días hábiles, la casilla de correo electrónico institucional asignada para recibir las notificaciones

2. En cuanto a la recepción de antecedentes de parte de prestadores de salud, se dispone como vía de recepción de antecedentes solicitados o complementarios de la casilla electrónica reclamosip@superdesalud.gob.cl, debiendo cumplir los siguientes requisitos de envío:

- a) El prestador deberá remitir los antecedentes digitalizados, en un archivo formato PDF, no editable, que no deberá superar los 20 megabytes. En caso que archivo exceda el límite de MB, se sugiere comprimir archivo en 7Zip o WinRar.
- b) El archivo PDF deberá ser remitido desde la casilla institucional que designe cada prestador de salud, debiendo informarlo como se indicó en el numeral 1, letra c).
- c) El correo electrónico deberá indicar en el asunto del mensaje, el número de reclamo a que corresponde, señalando número de ingreso y año, anteponiendo la palabra RECLAMO, por ejemplo: Reclamo 3002025-2020.
- d) Deberá remitir un mensaje de correo por cada reclamo o caso respecto del cual se remiten antecedentes, no pudiendo remitir correos que contengan información de varios reclamos o de asuntos de distinta naturaleza.
- e) Los antecedentes originales, en formato físico, a que corresponda el archivo digital, deberán ser resguardados por el emisor del mensaje, debiendo hacer entrega de ellos a este organismo en cuanto sea pertinente, conforme a las medidas que adopte la autoridad a cargo de la alerta sanitaria actual.

II. Respecto al procedimiento administrativo de solicitud de mediación con prestadores privados de salud, regidos de acuerdo a la Ley N° 19.966, en sus artículos 43 y siguientes, se prevén las siguientes medidas:

1. La notificación de oficios y resoluciones que emita este organismo a fin de dar curso progresivo a la tramitación de solicitudes de mediación referidas:

- a) Los interesados, serán notificados, preferentemente, vía electrónica, a la dirección de correo electrónico que hubieren señalado en su primera presentación; en caso contrario, se notificará a la dirección postal que hubieren designado, en tanto, las circunstancias actuales de alerta sanitaria aludida lo permitan.
- b) Los prestadores de salud institucionales e individuales, serán notificados de la solicitud de mediación y de designación de mediador mediante correo electrónico emitido desde la casilla reclamosip@superdesalud.gob.cl, mediante el cual se les remitirá el acto administrativo respectivo en archivo digitalizado, en formato PDF, no editable, a la casilla institucional o correo electrónico que cada prestador institucional o individual de salud designe respectivamente, lo que deberán informar, a la brevedad, a la casilla de correo reclamosip@superdesalud.gob.cl.
- c) Asimismo, los mediadores designados en cada proceso de mediación, serán notificados por esta misma vía a la dirección de correo registrada en el respectivo Registro Nacional de Mediadores.

2. Para la recepción de antecedentes de parte de prestadores de salud, para la aceptación o rechazo de participar en la instancia de mediación y la designación de mediador, se dispondrá la casilla electrónica reclamosip@superdesalud.gob.cl, de acuerdo a las siguientes reglas:

- a) El prestador deberá remitir los antecedentes digitalizados, en un archivo formato PDF, no editable, que no deberá superar los 20 megabytes.

- b) El archivo PDF deberá ser remitido desde la casilla institucional que designe cada prestador de salud, debiendo informarlo como se indicó en el numeral 1.
- c) El correo electrónico deberá indicar en el asunto del mensaje, el número de la solicitud de mediación a que corresponde, señalando número de ingreso y año y anteponiendo la palabra MEDIACION, por ejemplo: Mediación 19216-2020.
- d) Deberá remitir un mensaje de correo por cada solicitud o caso respecto del cual se remiten antecedentes, no pudiendo remitir correos que contengan información de varios casos o de asuntos de distinta naturaleza.
- e) Los antecedentes originales, en formato físico, que sea necesario pertinente agregar al expediente, deberán ser resguardados por el emisor del mensaje, debiendo hacer entrega de ellos a este organismo en cuanto sea pertinente, conforme a las medidas que adopte la autoridad a cargo de la alerta sanitaria actual.

III. Finalmente, se hace presente que la adopción de las medidas descritas son excepcionales, de duración indeterminada, hasta que esta autoridad comunique su modificación, atendida la alerta sanitaria mencionada y con el fin de resguardar los derechos de las personas y la consecución del respectivo procedimiento.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



CARMEN MONSALVE BENAVIDES
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

JAC/MGBM/RCH

Distribución:

- Destinatarios
- Sr. Superintendente de Salud
- Gabinete Ministro
- Subsecretario de Redes Asistenciales
- Fiscal Superintendencia de Salud
- Asociaciones de Prestadores de Salud Privados
- Jefe Unidad de Coordinación Regional
- Agentes Regionales
- Jefe Subdepto. Atención de Usuarios
- Oficina de Partes
- Intendencia de Prestadores